

## FIȘĂ DE DATE SUPLIMENTARE

Această fișă de date suplimentare prevede cerințe și limitări generale suplimentare ce se aplică ofertelor de asistență HP, care sunt prezentate în detaliu în fișele de date specifice ofertelor, cu excepția ofertelor de asistență furnizate prin software HP.

### 1. ELIGIBILITATEA SERVICIILOR

- **Asistență hardware - Eligibilitate generală.** Produsele hardware trebuie să fie în bună stare de funcționare, determinată în mod rezonabil de către HP, ca să fie eligibile pentru serviciile de asistență. De asemenea, trebuie să mențineți produsele eligibile la cele mai recente niveluri de configurare și revizie specificate de HP.
- **Reluarea Asistenței.** În cazul în care nu mai solicitați servicii de asistență pe o perioadă lungă de timp, HP vă poate taxa cu sume suplimentare la reluarea serviciilor de asistență sau vă poate solicita să efectuați anumite modernizări de hardware sau software.
- **Utilizarea Instrumentelor de Service Brevetate.** Este posibil ca HP să vă solicite să utilizați anumite sisteme hardware și/sau software și programe de diagnosticare și întreținere a rețelelor („Instrumente de Service Brevetate”), precum și anumite instrumente de diagnosticare care ar putea fi incluse ca parte a sistemului dumneavoastră. Instrumentele de Service Brevetate sunt și vor rămâne proprietatea unică și exclusivă a HP și sunt oferite „ca atare”. Instrumentele de Service Brevetate se pot baza pe sistemele sau locațiile dumneavoastră. Puteți utiliza Instrumentele de Service Brevetate doar în timpul perioadei de asistență aplicabile și doar în conformitate cu dispozițiile HP și nu puteți vinde, transfera, cesiona, gaja sau greva sau transmite Instrumentele de Service Brevetate. La expirarea perioadei de Asistență, veți returna Instrumentele de Service Brevetate sau veți permite HP să preia aceste Instrumente de Service Brevetate. De asemenea, va trebui să:
  - Permiteți HP să păstreze Instrumentele de Service Brevetate aflate pe sistemele sau în locațiile dumneavoastră și să asistați HP în punerea acestora în funcțiune;
  - Instalați Instrumentele de Service Brevetate, inclusiv instalarea elementelor de actualizare și a corecțiilor locale;
  - Utilizați capacitatea de transfer de date electronice pentru a informa HP cu privire la evenimentele identificate de către software;
  - În cazul în care acest lucru este necesar, să achiziționați hardware de legătură la distanță indicat de către HP pentru sistemele cu servicii de diagnoză la distanță;
  - Asigurați conectivitate la distanță printr-o linie de comunicații aprobată.

### 2. LIMITE ALE SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ

- **Disponibilitate locală a serviciilor de asistență.** Există posibilitatea ca unele oferte, caracteristici și opțiuni (și produsele aferente) să nu fie disponibile în toate țările sau zonele. În plus, asistența oferită în afara zonei de acoperire aplicabilă a HP poate fi afectată de taxe de transport, timpi de răspuns mai mari, angajamente diminuate în ceea ce privește refacerea sau repararea și program redus.
- **Asistență versiune.** Cu excepția cazului în care HP hotărăște altfel în scris și pentru ofertele care nu sunt furnizate prin software HP, HP oferă asistență doar pentru versiunea curentă și pentru Versiunea imediat anterioară a software-ului ce poartă marca HP și cu condiția utilizării unui software ce poartă marca HP împreună cu hardware sau software inclus în configurațiile indicate de către HP la nivelul versiunii specificate.. „Versiune” înseamnă o ediție de software care conține noi caracteristici, îmbunătățiri și/sau elemente de actualizare și întreținere sau, pentru anumite software-uri, o colecție de revizuri introduse între-o singură entitate și puse la dispoziție de către HP clienților în forma respectivă.
- **Relocarea și impactul supra serviciilor de asistență.** Relocarea oricăror produse de asistență este responsabilitatea dumneavoastră și este supusă disponibilității locale și modificărilor de taxe. Ar

- putea fi nevoie de o notificare prealabilă rezonabilă în vederea furnizării de asistență după relocare. Pentru produse, orice relocare este supusă și condițiilor de licență aplicabile produselor în cauză.
- **Asistența multi-distribuitor.** HP oferă asistență pentru anumite produse ce nu poartă marca HP. Fișa de date relevantă va menționa disponibilitatea și nivelul de acoperire, iar asistența va fi oferită în consecință, indiferent dacă produsele ce nu poartă marca HP se află sau nu în garanție. HP poate întrerupe acordarea asistenței pentru produsele ce nu poartă marca HP în cazul în care producătorul sau proprietarul de licență încetează să acorde asistență pentru acestea.
  - **Modificări.** Veți permite HP, la solicitarea sa, și cu titlu gratuit, să modifice produsele pentru îmbunătățirea funcționării, asistenței și fiabilității, sau în vederea îndeplinirii cerințelor legale.

### 3. RESPONSABILITĂȚILE CLIENTULUI

- **Accesul la locație și la produse.** Veți permite accesul HP la produsele acoperite de asistență; și, dacă este cazul, veți oferi un spațiu de activitate și facilități corespunzătoare; accesul la informații, resursele clientului și facilități și utilizarea acestora, în funcție de cum este considerat necesar de către HP ca să poată asigura service pentru produs; și alte cerințe de acces descrise în fișa de date relevantă. În cazul în care nu permiteți accesul în conformitate cu cele de mai sus, împiedicând astfel HP să ofere asistență, HP își rezervă dreptul de a vă taxa pentru solicitarea de asistență în conformitate cu lista de prețuri pentru servicii, publicată de HP. Sunteți responsabil pentru îndepărtarea oricăror produse care nu sunt eligibile pentru asistență, conform indicațiilor HP, pentru a permite HP să ofere servicii de asistență.. În cazul în care furnizarea de asistență este îngreunată din cauza produselor inadecvate, HP vă va taxa pentru munca suplimentară în conformitate cu lista de prețuri pentru servicii, publicată de HP.
- **Licențe.** Puteți achiziționa asistență disponibilă pentru produsele ce poartă marca HP doar dacă puteți oferi dovezi că ați achiziționat de drept o licență HP corespunzătoare pentru produse și nu puteți altera sau modifica produsele dacă nu aveți acordul HP.
- **Documentație de asistență software și drept de copiere.** Puteți copia actualizările documentației doar dacă ați achiziționat dreptul de copiere a acestora pentru produsele asociate. Copiile trebuie să includă marca comercială HP corespunzătoare și notificările cu privire la drepturile de autor.
- **Unitățile împrumutătorului.** HP își păstrează titlul de proprietate, iar dumneavoastră veți suporta riscul de pierdere sau deteriorare a unităților împrumutate, puse la dispoziția HP ca parte a asistenței hardware sau a serviciilor de garanție, iar aceste unități vor fi returnate HP libere de orice sarcini sau servituți la încheierea perioadei împrumutului.
- **Asistență hardware: Cabluri și conectori compatibili.** Veți conecta produsele hardware ce beneficiază de asistență cu cabluri și conectori (inclusiv fibre optice) care sunt compatibili cu sistemul, în conformitate cu manualul de operare al producătorului.
- **Salvarea de siguranță a datelor.** Pentru a putea reface fișierele, datele sau programele dumneavoastră care au fost pierdute sau modificate, trebuie să întrețineți un sistem sau o procedură de salvare de siguranță care să nu depindă de produsele ce beneficiază de asistență.
- **Paliative temporare.** Veți implementa procedurile sau paliativele temporare oferite de HP, în timp de HP va lucra la găsirea unei soluții permanente.
- **Mediu periculos.** Veți înștiința HP în cazul în care utilizați produsele într-un mediu cu un potențial pericol în ceea ce privește sănătatea și siguranța angajaților sau subantreprenorilor HP. HP v-ar putea solicita să păstrați respectivele produse sub supravegherea HP și poate să amâne oferirea de service până în momentul în care remediați respectivele pericole.
- **Reprezentantul autorizat.** Trebuie să fie prezent un reprezentat în momentul în care HP oferă asistență la locația dumneavoastră.
- **Lista de produse.** Veți crea, menține și actualiza o listă cu toate produsele care beneficiază de asistență, incluzând: locația produselor, numerele lor de serie, identificatorii de sistem indicați de HP și nivelurile de acoperire.
- **Apelanți desemnați pentru centrul de asistență.** Veți identifica un număr rezonabil de apelanți, care va fi hotărât de către HP și Client („Apelanți Desemnați”), care vor putea accesa centrele telefonice de asistență client („Centre de Asistență”).
- **Competențe ale apelanților desemnați pentru centrul de asistență.** Apelanții Desemnați trebuie să aibă cunoștințe generale și să demonstreze aptitudini tehnice în administrarea și conducerea sistemului, iar în cazul în care este necesar, în administrarea și conducerea de rețea și în testarea de

diagnosticare. HP poate verifica și discuta cu dumneavoastră despre experiențe oricărui Apelant Desemnat pentru a stabili eligibilitatea inițială. În cazul în care apar probleme pe parcursul unui apel telefonic efectuat către Centrul de Asistență, care, conform părerii rezonabile a HP, au fost cauzate de lipsa de experiență și instruire a Apelantului Desemnat, vi se poate solicita să înlocuiți Apelantul Desemnat. Toți Apelanții Desemnați trebuie să aibă identificatorul de sistem corespunzător care vă este oferit în momentul inițierii asistenței. Centrele de Asistență pot oferi asistență în limba engleză sau în limbile locale sau în ambele.

#### 4. PREVEDERI GENERALE

- **Anularea.** Puteți anula comanda de asistență sau șterge produsele din lista de asistență în baza unui preaviz scris de treizeci (30) de zile, cu excepția cazului în care se convine altfel în scris. HP poate înceta acordarea asistenței pentru produse și furnizarea de servicii de asistență specializate ce nu mai sunt incluse în programul de asistență al HP în baza unui preaviz de șaizeci (60) de zile, cu excepția cazului în care se stabilește altfel în scris. Dacă anulați asistența preplătită, HP vă va rambursa o sumă proporțională cu asistența preplătită neutilizată, făcând obiectul oricăror restricții sau taxe de reziliere stabilite în scris.
- **Prețuri.** Cu excepția asistenței preplătite sau în cazul în care se stipulează altfel în scris, HP poate modifica prețurile solicitate pentru asistență în baza unui preaviz scris de șaizeci (60) de zile.
- **Servicii suplimentare.** Serviciile suplimentare oferite de HP la solicitarea dumneavoastră și care nu sunt incluse în asistența achiziționată vor fi taxate în conformitate cu lista de prețuri pentru servicii în vigoare, aferentă țării în care sunt oferite serviciile.
- **Piese de schimb.** Piesele oferite în baza asistenței hardware pot înlocui întreaga unitate și pot fi noi sau echivalente din punct de vedere funcțional cu unele noi în ceea ce privește performanța și fiabilitatea. Piesele înlocuite devin proprietatea HP, cu excepția cazului în care HP hotărăște altfel, iar dumneavoastră plățiți costurile aferente.